Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 8970328
Centre d'intérêt: 871

Chandonnet, Michèle.

Communication et relations interpersonnelles aidantes, 352-731-89 / Michèle Chandonnet. -- [Rimouski] : Collège de Rimouski, Service d'éducation aux adultes, 1989.
70 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre: Gérontologie, 900.15 ; guide pédagogique.
Bibliogr.: p. 13-14.

ISBN 2-921214-01-6

Vedette(s)-secondaire(s): Collège de Rimouski. Service d'éducation aux adultes

Descripteur(s): Gérontologie • Techniques humaines • Objectifs d'apprentissage • Activité d'apprentissage • Evaluation formative • Bibliographie • Guide pédagogique • Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Communication et relations interpersonnelles aidantes (352-731-89)

La première partie de ce guide pédagogique décrit les objectifs, le contenu et suggère une démarche pédagogique pour le cours Communication et relations interpersonnelles aidantes et le situe dans le programme Gérontologie 900.15. Cette section est suivie d'une bibliographie de documents relatifs au cours. La dernière partie du guide présente, sous forme de tableaux, les objectifs terminaux et les objectifs intermédiaires qui y conduisent. Pour chacun des objectifs intermédiaires, on trouvera les éléments de contenu théorique et pratique qui s'y rapportent ainsi que des activités pédagogiques et des éléments de scénarios d'activités d'enseignement et d'apprentissage. Souvent, des modalités d'évaluation des apprentissages sont suggérées relativement à un objectif intermédiaire ou terminal. Les annexes décrivent quelques activités et outils pratiques auxquels réfère le guide.

Type de document: d

EDUQ
8970328

GÉRONTOLOGIE (900. 15)

COMMUNICATION ET RELATIONS INTERPERSONNELLES AIDANTES

352-731-89

GUIDE PÉDAGOGIQUE

Service de l'éducation aux adultes

Cégep de Rimouski

juin 1989

COMMUNICATION ET RELATIONS INTERPERSONNELLES AIDANTES

352-731-89

Michèle Chandonnet

Service de l'éducation aux adultes
Cégep de Rimouski
1989

Cette production a été effectuée avec l'aide financière du Service de formation aux adultes de la Direction générale de l'enseignement collégial et le support pédagogique d'un comité aviseur issu de la Table de coordination provinciale en gérontologie

Guide pédagogique
Communication et relations interpersonnelles aidantes

On peut reproduire une partie de ce document ou le document dans son ensemble en mentionnant expressément la source

ISBN 2 - 921214-01-6
Dépôt légal - 3e trimestre 1989
Bibliothèque nationale du Québec

Supervision : Geneviève Daigneault

Comité aviseur: Geneviève Daigneault, cégep de Rimouski
Pierre Galarneau, cégep de Joliette-De Lanaudière
Lucille Montminy, cégep François-Xavier-Garneau

Traitement de texte: Marielle Cantin

TABLE DES MATIERES

1. LA PRESENTATION DU GUIDE 1

2. LA PRESENTATION DU COURS 5

2.1 La situation du cours dans le programme 7

2.2 La séquence des apprentissages 7

2.3 L'objectif général du cours 8

2.4 Les objectifs terminaux du cours 8

2.5 Le contenu 8

2.6 La démarche pédagogique suggérée 9

2.7 La cahier personnel 9

2.8 Les limites du cours 10

2.9 La structure du cours 10

3. LA BIBLIOGRAPHIE 11

4. LE DEROULEMENT 15

5. LES ANNEXES 39

5.1 Les exercices 39

1. Prise de contact à l'aide d'une fantaisie . . 41
2. Portrait robot de l'aidant 42
3. Jeu de rôle sur les composantes de la communication (intervenant, intervenante et personne âgée) 43

4. Les signes non-verbaux de la communication . 44
5. Observation en triade du non-verbal 45
6. Contact non-verbal anonyme 47
7. Contact non-verbal et échange 49
8. Attitude physique d'écoute 51
9. Les premières impressions 52
10. Exercice de perception sélective 53
11. Je voudrais ... mais 55
12. Exercice d'expression de sentiments 57

5.2 L'évaluation formative 59

1. Evaluation formative ou sommative sur la communication 61
2. Evaluation formative sur les techniques et attitudes d'écoute et d'aide 62
3. Processus de résolution de problème selon Carkhuff 63
4. Evaluation formative ou sommative 65
5. Evaluation formative 67

1. La présentation du guide

Ce guide se présente comme un outil visant à faciliter la tâche des enseignants et des enseignantes en gérontologie au niveau collégial.

Dans la première partie, on retrouve, globalement, les objectifs et le contenu du cours, tels qu'ils sont décrits dans les Cahiers de l'enseignement collégial; on y situe également le cours dans l'ensemble du programme de l'Attestation d'études collégiales 900.15 et on y expose la démarche pédagogique privilégiée. Un tableau-synthèse illustre la structure du cours. Suit une bibliographie qui contient des références à la fois pour l'enseignant ou l'enseignante et pour l'élève.

La partie essentielle du guide présente, sous forme de tableaux, les objectifs terminaux et les objectifs intermédiaires qui y conduisent. Pour chacun des objectifs intermédiaires, on trouvera les éléments de contenu théorique et pratique qui s'y rapportent ainsi que des activités pédagogiques et des éléments de scénarios d'activités d'enseignement et d'apprentissage. Souvent, des modalités d'évaluation des apprentissages sont suggérées relativement à un objectif intermédiaire ou terminal.

Les annexes décrivent quelques activités et outils pratiques auxquels le déroulement réfère.

L'élaboration de ce guide pédagogique poursuit deux objectifs:

1. Outiller les formateurs et les formatrices qui ont à donner ce cours à quelques jours d'avis...

2. Dans les suites de la révision du programme (1989), encadrer la formation selon les orientations qui ont été developpées par la Table de coordination provinciale en gérontologie.

Nous souhaitons que ce guide soit un véritable outil que les formateurs et les formatrices s'approprieront, qu'il stimule l'émergence de pratiques pédagogiques qui favoriseront chez les adultes le développement de leurs habiletés d'intervenants et d'intervenantes pour le mieux-être des personnes âgées.

2. La présentation du cours

352-731-89 COMMUNICATION ET RELATIONS INTERPERSONNELLES AIDANTES
1-2-3

2.1 LA SITUATION DU COURS DANS LE PROGRAMME

Ce cours prépare l'élève au stage d'intervention. Après avoir acquis, en cours de programme, des notions de base en gérontologie, en psychologie et en soins à la personne âgée, il invite l'élève à réfléchir sur son mode habituel de communication, à acquérir des notions permettant à ses interventions d'être aidantes, tant au plan du processus d'aide qu'au plan de ses attitudes. Ces notions en communication et relations interpersonnelles acquises pendant ce cours appuieront les habiletés en animation qu'il devra développer avec les cours Animation et Activité.

2.2 LA SEQUENCE DES APPRENTISSAGES

L'ordre suggéré:

352-110-89	Initiation à la gérontologie et au milieu gérontologique
350-951-78	Psychologie de la personne adulte
352-102-89	Vieillissement et besoins psychologiques
352-105-89	Phénomènes biologiques et vieillissement I
352-106-89	Phénomènes biologiques et vieillissement II
352-221-89	La personne âgée dans la société
352-731-89	Communication et relations interpersonnelles aidantes
352-261-89	Animation en milieu gérontologique
352-161-89	Activité en milieu gérontologique
352-104-89	L'observation en milieu gérontologique
352-103-89	Soins à la personne âgée
	Cours optionnel
352-361-89	Stage d'intervention en milieu gérontologique

2.3 L'OBJECTIF GENERAL DU COURS

Développer des habiletés en communication dans le but d'établir des relations interpersonnelles harmonieuses et aidantes avec la clientèle âgée et avec les autres intervenants et intervenantes.

2.4 LES OBJECTIFS TERMINAUX DU COURS

Identifier ses façons de communiquer: personnes, situations, sentiments.

Définir la communication et ses composantes.

Appliquer ses connaissances, habiletés, attitudes en communication dans des relations interpersonnelles aidantes avec des personnes âgées.

Elaborer un processus de résolution de problèmes.

Adapter ses connaissances, habiletés et attitudes en communication au travail en équipe multidisciplinaire.

2.5 LE CONTENU

Connaissance de soi face à ses façons de communiquer.

Théorie sur la communication et ses composantes: signes, modes, niveaux, genre, règles, cadre, émetteur, transmetteur, etc.

Les obstacles à une bonne communication et applications à la clientèle âgée.

Quelques techniques de communication: questions ouvertes, message "je", reformulation, feedback, reflet des sentiments, silences, etc.

Spécificité de la relation aidante, les attitudes: empathie, respect, authenticité, etc.; sa motivation à aider, ses capacités, ses limites; ce que l'on doit développer pour être aidant.

Application de certaines techniques de communication à la relation aidante dans différentes situations, avec des personnes âgées, au travail, en équipe multidisciplinaire.

Le processus de résolution de problèmes.

2.6 LA DEMARCHE PEDAGOGIQUE SUGGEREE

Ce cours est principalement axé sur la communication. Il propose une exploration et une prise de conscience de ses habiletés, attitudes et difficultés personnelles à communiquer, et un apprentissage des règles de base qui favorisent des relations interpersonnelles harmonieuses et, en bout de ligne, aidantes. Comme futurs intervenants et intervenantes en gérontologie, les élèves devront avoir acquis des savoirs sur la communication et ses composantes et sur les caractéristiques d'une relation interpersonnelle aidante. Ils, elles devront aussi avoir développé des savoir-faire sur le plan des techniques de communication, d'écoute active, de résolution de problème. Mais ils ou elles devront surtout savoir-être communiquant et aidant, ce qui ne peut s'apprendre dans les livres ou dans les exposés théoriques mais se vit et se découvre dans l'expérimentation dirigée, dans la confrontation et l'échange avec d'autres élèves engagés dans le même processus.

Pour cette raison, ce guide pédagogique suggère un grand nombre d'exercices d'exploration, commentés et dirigés par l'enseignant ou l'enseignante, qui permettront l'acquisition des trois savoirs, et qui s'adressent à des groupes plus ou moins nombreux selon les cas, bien qu'à notre avis, l'idéal, pour ce genre de cours, serait 16 élèves par enseignant ou enseignante.

Il est à noter que dans ce guide, il y a de nombreuses références pour les contenus et exercices à des auteurs reconnus (voir la bibliographie).

Des exercices complémentaires sont suggérés en annexe I (exercices 1 à 12) et des outils d'évaluation formative, en annexe II (exercices 1 à 5).

2.7 LE CAHIER PERSONNEL

Il est aussi fortement recommandé que l'élève ait un cahier personnel pour y consigner, tout au long du cours et des exercices d'exploration et d'intégration, ses réflexions, découvertes, difficultés. Ce cahier soutiendra ses apprentissages et lui permettra, à la fin du cours, de prendre conscience de son évolution. Quelques minutes à la fin d'un exercice pourraient être accordées à la rédacation de ce cahier personnel.

2.8 LES LIMITES DU COURS

Ce cours, Communication et relations interpersonnelles aidantes, est un point de départ et ne prétend pas faire des intervenants et des intervenantes en gérontologie des spécialistes en relation d'aide. Si nos élèves développent des habiletés à bien communiquer avec la clientèle âgée, ils seront plus aptes à cerner leurs besoins physio-psycho-sociaux et à leur permettre de trouver des solutions susceptibles d'améliorer leur qualité de vie.

2.9 LA STRUCTURE DU COURS

TABLEAU
(résumé)

La communication (18 heures)	composante verbale et non-verbale des sentiments obstacles
Les relations interpersonnelles (18 heures)	techniques attitudes processus de résolution de problème
Communication et relations interpersonnelles aidantes (9 heures)	* avec la clientèle âgée avec l'équipe multidisciplinaire

* Cet aspect est davantage développé dans le cours 352-261-89 Animation en milieu gérontologique.

3. La bibliographie

La bibliographie comprend indistinctement à la fois des livres de référence pour l'enseignant et l'élève; l'enseignant devra lui-même sélectionner les lectures d'appoint pour l'élève selon l'accessibilité des documents et ses préférences. Dans les domaines de la communication et de la relation d'aide, il existe une abondante littérature de qualité. Nous sommes conscients d'avoir limité nos investigations à certains auteurs (il fallait choisir..).

AUGER, Lucien. Communication et épanouissement personnel, Montréal, Ed. de l'Homme, 1972.

BOISVERT, J.M. et M. BEAUDRY. S'affirmer et communiquer, Montréal, Ed. de l'Homme, 1979.

CARKHUFF, R.R. L'art d'aider, Montréal, Ed. de l'Homme, 1988.

CARKHUFF, R.R. L'art de résoudre un problème, Les éd. St-Yves Inc., coll. Service à l'animation, à l'éducation, à l'orientation, Ste-Foy, Québec, 1978. Appendices A et B.

CAYROL, Alain et P. BARRERE. La programmation neuro-linguistique, Paris, Ed. ESF, 1986.

EGAN, Gérard. Communication dans la relation d'aide, Montréal, Ed. HRW Ltée, 1987.

CAHIER D'EXERCICES

ESENBACH, Martin. L'aide psycho-sociale aux personnes âgées, Toulouse, Ed. Primat, 1982.

GORDON, Thomas Dr. Parents efficaces, Ed. du Jour, Montréal, 1976.

HETU, Jean-Luc. La relation d'aide, Montréal, Ed. du Méridien, 1988.

JOURARD, Sidney M. La transparence de soi, Québec, Ed. St-Yves, 1974.

MUCCHIELLI, Roger. L'entretien face à face dans la relation d'aide, Paris, Ed. ESF, 1970.

PFEIFFER, William et John E. JONES. Le répertoire de l'animateur de groupe, Tomes 1,2,6, Paris, Actualisation, 1978-1982.

PFEIFFER, William et John E. JONES. Formation aux relations humaines, Euro-training, Editeurs et Conseils pour la Formation permanente, Strasbourg, 1976.

SATIR, Virginia. Thérapie du couple et de la famille, Paris, Epi, 1971.

SIMON, Pierre et Lucien ALBERT. Les relations interpersonnelles, Montréal, Agence d'ARC, 1975.

STEVENS, John D. Awareness, Bantan Books, U.S.A., 1971.

WACKENHEIM, Gérard. Communication et devenir personnel, Paris, Ed. Epi, 1969.

AV Au bout de mon âge, FC - 85 min, Georges Dufaux, O.N.F. Montréal, 1975.

L'histoire d'un couple qui doit penser à un hébergement à cause de l'état de santé de l'un d'eux. Nombreux dialogues entre le couple et les intervenants.

AV Vivre ... au jour le jour, AC - 57 min 52 s, (s.t. français), Malcer Gellson, O.N.F., Montréal.

Témoignages de personnes en phase terminale et les interactions entre ces personnes et les intervenants.

AV La dernière demeure de Madame Rose, téléthéâtre présenté à Radio-Canada, hiver 1988.

Madame Rose vit une légère perte d'autonomie et doit envisager une nouvelle orientation de sa vie. Interaction entre Madame Rose, la famille et les divers intervenants.

4. Le déroulement

INTRODUIRE LE COURS, LA DEMARCHE

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
- Présenter le cours 1 heure	- Présentation du plan de cours, de la démarche pédagogique, du mode d'évaluation
- Favoriser les contacts entre les élèves 1 heure	- Prise de contact entre les élèves
- S'initier au rôle d'aidant 1 heure	- Sa motivation à aider - Ce qu'aider veut dire: . pour l'intervenant . pour la personne aidée

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Exposé et échange sur le plan de cours	
- Exercices: .À l'aide d'une fantaisie: Prise de contact, annexe I - 1 ou .la promenade: Simon Pierre et Lucien Albert, 1975, p. 75. ou .Qui suis-je? Pfeiffer J.William et John E. Jones, 1976, p. 134.	
- Exercice en atelier de 4 à 6 personnes: Portrait robot de l'aidant, annexe I - 2 - Synthèse à partir de: Auger, Lucien, 1972, p. 13 à 18 incl. Egan, Gérard, 1987, p. 29 à 32 incl.	

OBJECTIF TERMINAL 1: RECONNAITRE LES CRITERES ET LES COMPOSANTES D'UNE
TIONS DE RELATIONS INTERPERSONNELLES

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
1.1 S'analyser 1.1.1 Identifier les situations et les personnes avec qui l'élève éprouve de la facilité ou des difficultés à communiquer et ses sentiments face à ces personnes et situations 1 heure	- Réflexion personnelle sur ses capacités et difficultés à communiquer
1.1.2 Reconnaître son style habituel de réponses aidantes et ses répercussions sur l'aide 1 heure	- Mon style habituel de réponses et ses répercussions sur la personne avec qui je communique ou - les styles de réponses facilitantes
1.1.3 Appliquer les connaissances sur les styles de réponses à la grille de communication 30 minutes	- Mon vécu personnel face à ces derniers styles de réponses
1.1.4 Distinguer une relation interpersonnelle aidante d'une autre relation 1 heure	- Spécificité d'une relation interpersonnelle aidante - Ce que l'on doit développer pour aider : . communication . techniques . attitudes

ONNE COMMUNICATION DANS DES SEQUENCES DE DIALOGUE OU DANS DES SITUA-

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Exercices: .Grille de communication affirmative Boisvert, Jean-Marie et Madeleine Beaudry, 1979, p. 32 et 33.	
- Exercices: .pré-test d'évaluation des habitudes aidantes, Carkhuff, 1988, p. 37 à 42 incl. ou .Mucchielli, Roger, 1970, p. 14 à 25 incl. - Retour sur le rationnel de l'exercice et intégration	
- Echange sur des exemples vécus	
- Introduction à la théorie sur la communication	- En atelier de 4 personnes: résumé synthèse - Ex.: . ce que je retiens des exercices . ce que j'ai découvert - Echange en plénière

OBJECTIF TERMINAL 1: RECONNAITRE LES CRITERES ET LES COMPOSANTES D'UNE TIONS DE RELATIONS INTERPERSONNELLES (suite)

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
1.2 Conceptualiser 1.2.1 Définir les termes propres à la communication 1.2.2 Explorer diverses composantes de la communication à l'aide d'exercices et d'exemples 3 heures	- Définition et description de la communication: . but . fonctions . modes [verbal et non-verbal] . signes . genres . distances . niveaux . règles . cadre
1.2.3 Décrire les signes de la communication non-verbale 3 heures	- Les signes de la communication non-verbale: . les yeux . la respiration . la voix [intonation, rythme] . l'expression . la posture . l'apparence générale . la distance interpersonnelle

ONNE COMMUNICATION DANS DES SEQUENCES DE DIALOGUE OU DANS DES SITUA-

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Brefs exposés théoriques à partir de: . Simon, Pierre et Lucien Albert, 1975, p. 342 et ss. . Wackenheim, Gérard, 1969, p. 15 à 20, p. 77 à 156, p. 206 à 221, p. 231 à 250. - Exercices en ateliers: jeux de rôle sur les composantes de la communication Annexe I - 3	- Jeu de rôle commenté en plénière
- Brefs exposés théoriques à partir de: . Boisvert, J.- Marie et Madeleine Beaudry, 1979, p.111 à 151. . Carkhuff, R.R., 1988, p. 49 à 72. . Satir, Virginia, 1971, p. 93 à 125. - Exercices: . Les signes non-verbaux de la communication, Annexe I-4 ou . Observation en triade, annexe I - 5 ou . Langage corporel, Pfeiffer, Willian et John E. Jones, 1978-1982, p. 371 et 372.	- L'exercice Les signes non-verbaux de la communication peut être un outil d'évaluation formative

OBJECTIF TERMINAL 1: RECONNAITRE LES CRITERES ET LES COMPOSANTES D'UNE TIONS DE RELATIONS INTERPERSONNELLES (suite)

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
1.2.4 Décrire les signes de la communication verbale 1 heure	- Les signes de la communication verbale: . le langage - parlé - écrit
1.2.5 Reconnaître les caractéristiques d'ure bonne communication verbale	- Les qualités d'une bonne communication verbale: . clarté . précision . immédiateté

ONNE COMMUNICATION DANS DES SEQUENCES DE DIALOGUE OU DANS DES SITUA-

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Suite - Exercices: ou . Contact non-verbal anonyme, Annexe I - 6 ou . Contact non-verbal et échange, Annexe I - 7	
- Bref exposé théorique à partir de: . Satir, Virginia, 1971, p. 93 à 125. . Simon, Pierre et Lucien Albert, 1975, p. 342 et p. 351 à 358. . Wackenheim, Gérard, 1969, p. 206 à 225. . Carkhuff, R.R., 1988, p. 73 à 98.	
- Exemples illustrant les qualités d'une bonne communication verbale: . expliquer la route à un étanger . consignes pour l'assemblage d'un meuble - Exercices sur les qualités de la communication verbale . décrire un objet (sac à main, classe ...) en trois mots ou . présenter une personne en trois phrases	- Exemples illustrant les qualités d'une bonne communication verbale . En plénière

OBJECTIF TERMINAL 1: RECONNAITRE LES CRITERES ET LES COMPOSANTES D'UNE
TIONS DE RELATIONS INTERPERSONNELLES (suite)

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
2 heures	
1.2.6 Identifier les principaux obstacles à la communication aux plans non-verbal et verbal 2 heures	- Les obstacles à la communication non-verbale: . la distance . différence de niveau . posture fermée . non contact visuel . gestes, etc. - Les obstacles à la communication verbale: . les différences de perception . les sentiments . les attitudes et les styles de réponse . la complexité du message . les valeurs . les préjugés . les stéréotypes . la perception sélective . les doubles messages . la non-confiance . les buts non-avoués de la communication

ONNE COMMUNICATION DANS DES SEQUENCES DE DIALOGUE OU DANS DES SITUA-

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
ou . répondre à la question: "Qui suis-je?" en trois phrases ou . monologue, dialogue Pfeiffer, 1978 à 1987, p. 305 à 310.	
- Exposé théorique à partir de: . Gordon, Thomas, 1976, p. 70 à 74. . Mucchielli, Roger, 1970, p. 13 à 19. . Satir, Virginia, 1971, p. 93 à 125. - Exercices: . Les premières impressions, annexe I - 9 . Jeune femme ou femme âgée Pfeiffer, p. 190. . Pfeiffer, Exercice 32, p.211 Exercice 33, p.215 . Perception sélective, annexe I - 10 . Je voudrais ... mais ... annexe I - 11	- Synthèse sur les acquis (théorie et exercice)

OBJECTIF TERMINAL I: RECONNAITRE LES CRITERES ET LES COMPOSANTES D'UNE TIONS DE RELATIONS INTERPERSONNELLES (suite)

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
1.3 Appliquer 1.3.1 Appliquer cette théorie de la communication aux relations interpersonnelles aidantes 6 heures	- Aperçu sur l'attitude physique d'écoute: . environnement (décor) . intervenant (posture) - Aperçu sur la communication verbale dans une relation interpersonnelle aidante

ONNE COMMUNICATION DANS DES SEQUENCES DE DIALOGUE OU DANS DES SITUA-

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Bref exposé théorique à partir de: . Egan, Gérard, 1987, p. 79 à 89. - Exercices: . Attitudes physiques d'écoute - annexe I - 8 ou . Egan, Gérard, Execices 1,2,3 Cahiers d'exercices, 1987, p. 10 et 11. - Résumé synthèse	- Exercice en ateliers commenté par l'enseignant, l'enseignante et les élèves - Synthèse des apprentissages sur la communication, évaluation formative ou sommative annexe II - 1

OBJECTIF TERMINAL 2: APPLIQUER SES CONNAISSANCE, HABILETES, ATTITUDES DES PERSONNES AGEES

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
2.1 Définir la relation d'aide et ses composantes 1 heure	- Définition et description, spécificité, objet, techniques et attitudes, processus - La compréhension empathique comme condition essentielle d'une relation interpersonnelle aidante
2.2 Décoder le contenu émotif de l'expression verbale et non-verbale 2 heures	- La communication des sentiments (écoute et compréhension empathique) comme condition essentielle d'une relation interpersonnelle aidante . l'expression des sentiments: ce que je choisis de communiquer messages "Je", "Tu" . l'écoute des sentiments: écoute passive écoute active et empathique

N COMMUNICATION DANS DES RELATIONS INTERPERSONNELLES AIDANTES AVEC

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Exposé théorique à partir de: . Carkhuff, R.R., 1988, p. 167 à 202. . Egan, Gérard, 1987, p. 3 à 38. . Mucchielli, Roger, 1970, p. 5 à 11.	- En ateliers de 4 personnes: Phrase synthèse . définition et description de la relation d'aide - Plénière
- Exposé théorique à partir de: . Auger, Lucien, 1972, p. 29 à 50. . Boisvert, J.M. et M. Beaudry, 1979, p. 130 à 155. . Muchielli, Roger, 1970, p. 41 à 60. . Egan, Gérard, 1987, p. 79 à 130. . Carkhuff, R.R., 1988, p. 99 à 128. - Exercices: . Exercice d'expression de sentiments, annexe I - 12 ou . Simon, Pierre et Lucien Albert, 1975, Projection sociale, p. 77 (message "Je") ou . Pfeiffer, W., 1978-1982, p. 110 et 111.	

OBJECTIF TERMINAL 2: APPLIQUER SES CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES PERSONNES AGEES (suite)

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
2.3 Explorer des techniques d'écoute active et empathique 4 à 6 heures	- Les techniques de l'écoute active et empathique: . reflet ou reformulation . questions ouvertes ou question qui amène une réponse à développement . feedback (rétroaction) . silence . renforcement . questions à tournure positive
2.4 Utiliser dans une entrevue (simulée) avec une personne âgée des techniques d'écoute active et emphatique 3 heures	- Le respect de l'adulte âgé et de son autonomie - les agressions thérapeutiques - révision brève: . l'attitude physique d'écoute active . les techniques d'écoute active . les relations interpersonnelles aidantes

N COMMUNICATION DANS DES RELATIONS INTERPERSONNELLES AIDANTES AVEC DES

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Exposé théorique à partir de: . Carkhuff, R.R., 1988, p. 131 à 163. . Egan Gérard, 1987, p. 116 à 129. . Mucchielli, Roger, 1970, p. 43 à 55. - Exercices: . Egan, Gérard, Cahier d'exercices, 1987, A l'écoute des sentiments du client, p. 14 à 21, p. 24 à 30. . Mucchielli, Roger, 1970, Exercice 4, p. 28 à 36. . Transposer dans l'exercice 4 de Mucchielli les réponses d'enquête en questions ouvertes.	- Plusieurs de ces exercices peuvent être utilisés en évaluation formative
- Exposé interactif sur le respect et les agressions face au désir d'aider - Synthèse sous forme d'échange sur la communication et les relations interpersonnelles aidantes - Exercice: Jeu de rôle, annexe II - 2	- Jeu de rôle en annexe Simulation observée et commentée par les autres ateliers et par l'enseignant, l'enseignante

OBJECTIF TERMINAL 2: APPLIQUER SES CONNAISSANCES, HABILETES, ATTITUDES PERSONNES AGEES (suite)

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
2.5 Enumérer les étapes d'un processus de résolution de problème	- But de l'aide et de l'écoute empathique
2.6 Décrire les étapes d'un processus de résolution de problème	- Le processus de résolution de problème et ses étapes
2.7 Elaborer un processus de résolution de problème (situation concrète) 6 heures	- Intégration des connaissances sur la communication dans l'élaboration d'un processus de résolution de problème

N COMMUNICATION DANS DES RELATIONS INTERPERSONNELLES AIDANTES AVEC DES

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Exposé théorique à partir de: . Carkhuff, R.R., 1978, appendice A et B, p. 159 et 160. . Carkhuff, R.R., 1988, p. 167 à 202. . Egan, Gérard, 1987, p. 38 et ss. - Exercices: . en plénière, illustrer le processus avec un exemple concret simple . en atelier, processus de résolution de problème, annexe II - 3 - Exercice individuel, annexe II - 4 Histoire sociale de M. Landry	- cet exercice devient un outil d'apprentissage et d'évaluation formative - Cet exercice peut être un outil d'évaluation formative ou sommative

OBJECTIF TERMINAL 3: UTILISER SES CONNAISSANCES, HABILETES ET ATTITUDES EN GERONTOLOGIE

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
3.1 Décrire une équipe multidisciplinaire . son but . son objet . son fonctionnement 30 minutes	- Ce qu'est une équipe multidisciplinaire en gérontologie . son but: l'intervention . son objet: la personne âgée . son fonctionnement: échange de connaissances et partage de tâches
3.2 Expérimenter un processus de discussion en équipe multidisciplinaire (simulation) 3 heures	

N COMMUNICATION DANS UNE SITUATION DE TRAVAIL MULTIDISCIPLINAIRE EN

ACTIVITES D'ENSEIGNEMENT	EVALUATION FORMATIVE
- Exposé interactif	
- Exercice: Histoire de cas Monsieur et Madame Sirois, discussion en équipe multidisciplinaire, annexe II - 5	- Cet exercice peut être un outil d'évaluation formative

OBJECTIF TERMINAL 4: FAIRE LA SYNTHESE DE SES ACQUIS EN TERMES DE

OBJECTIFS INTERMEDIAIRES	CONTENU
4.1 Résumer et vérifier ses acquis face aux objectifs du cours 3 heures	- La communication, dans une relation interpersonnelle aidante, axée sur un processus de résolution de problèmes

DE COMMUNICATION ET RELATIONS AIDANTES

ACTIVITES PEDAGOGIQUES	EVALUATION FORMATIVE
- Résumé - synthèse en ateliers Plénière - Exercice: Post-test: Carkhuff, R.R., 1988, p. 223 à 229. Post-test d'évaluation finale des habiletés aidantes	- Evaluation formative: . comparer ce post-test avec les résultats du pré-test de Carkhuff fait au début du cours - Evaluation sommative . théorie . mise en situation

5. Les annexes

5.1 LES EXERCICES

Les exercices qui suivent de même que les outils d'évaluation formative ont été préparés par Michèle Chandonnet. Toute reproduction de l'une ou l'autre de ces pages doit indiquer la provenance.

1. PRISE DE CONTACT A L'AIDE D'UNE FANTAISIE

OBJECTIFS

1. Faire connaissance en s'engageant personnellement.
2. A l'aide d'une fantaisie, exprimer ses atttentes, forces et difficultés à aider.
3. Cerner la relation entre l'image projetée et l'expérience vécue dans les relations interpersonnelles aidantes.

NOMBRE DE PERSONNES

Idéalement: 16 à 20 personnes, placées en cercle, assises.

DUREE: Environ 45 à 60 minutes.

MATERIEL: Cahier de notes, crayon.

METHODOLOGIE

PHASE 1 A tour de rôle, chaque élève exprime, par une fantaisie ses attentes, ses forces, difficultés, sentiments face à ce cours en termes de "Je". (Ex.: Je suis un puits-une source - un soleil etc. et en dis le pourquoi)

PHASE II L'élève décrit, dans son <u>cahier personnel</u>, sa fantaisie, ce qu'elle représente, et fait le point sur la fantaisie et son vécu comme "aidant"

2. PORTRAIT ROBOT DE L'AIDANT

OBJECTIFS

1. Communiquer dans le but d'échanger des points de vue et d'accomplir une tâche.

2. Elargir sa vision du rôle d'aidant.

NOMBRE DE PERSONNES

Des ateliers de 4 à 6 personnes.

DUREE: Environ 1 heure.

MATERIEL

Grands cartons de couleur ou tableau noir
Crayons feutres ou craies

METHODOLOGIE

Chaque atelier choisit une image, un symbole pour représenter la vision des membres de ce qu'est un bon aidant en gérontologie, dessine son image, et en écrit les caractéristiques.

Lorsque tous les ateliers ont terminé, chacun présente et commente son dessin.

Lorsque tous les ateliers ont terminé, le formateur ou la formatrice, à partir des dessins, complète l'introduction à la relation d'aide: ce qu'aider veut dire, pour l'intervenant et l'intervenante en gérontologie, et pour la personne aidée.

* Il est à noter que très souvent, les valeurs, préjugés et stéréotypes des élèves apparaissent dans le dessin.

Consigner ses réflexions dans son cahier personnel.

3. JEU DE ROLE SUR LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION (INTERVENANT, INTERVENANTE ET PERSONNE AGEE)

OBJECTIFS

Illustrer, de façon brève, les différentes composantes de la communication.

NOMBRE DE PERSONNES

Des ateliers de 4 personnes.

DUREE: 5 minutes - préparation
1 minute - jeu de rôle

MATERIEL: aucun

METHODOLOGIE

Chaque atelier reçoit une consigne:

- illustrer les différences de niveaux (ex.: intervenant debout, personne âgée couchée);
- illustrer la distance (ex.: personne âgée dans sa chambre, intervenant qui lui parle du corridor);
- illustrer une fonction de la communication;
- illustrer le cadre;
- etc.

4. LES SIGNES NON-VERBAUX DE LA COMMUNICATION

OBJECTIFS

Prendre conscience des signes non-verbaux de communication présents dans une situation donnée.

NOMBRE DE PERSONNES: illimité.

DUREE: 20 minutes maximum.

MATERIEL

Un objet personnel, fourni par chaque élève, déposé sur une table au centre du groupe.

METHODOLOGIE

- Le formateur ou la formatrice invite les élèves à déposer au centre, sur une table, un objet personnel.
- Le formateur ou la formatrice dit aux élèves qu'il ou qu'elle choisira 3 objets au hasard et que les élèves à qui appartiennent les objets auront 2 minutes pour préparer un discours de 1 à 2 minutes sur un sujet déterminé par le formateur ou la formatrice.
- Le formateur ou la formatrice se promène lentement autour de la table, hésite ... choisit un objet ... glisse à l'oreille de l'élève concerné le sujet ... choisit un autre objet, et le troisième.
- Il, elle regarde le groupe au cours du choix des objets et leur fait prendre conscience de leur respiration, regard, mouvements des yeux, tensions, palpitations, etc. Puis, il ou elle dit au groupe que personne n'aura à faire de discours ...
- Il ou elle invite les 3 élèves choisis à exprimer ce qu'ils ou elles ont perçu de leurs réactions non-verbales. Tous les élèves sont invités à partager leur expérience et leurs observations.
- Consigner ses réflexions dans son cahier personnel.

5. OBSERVATION EN TRIADE DU NON-VERBAL

OBJECTIFS

1. Observer les signes non-verbaux présents dans une communication verbale.

2. Evaluer la congruence du message verbal et non-verbal.

NOMBRE DE PERSONNES: Nombre illimité de triades.

DUREE: 45 minutes

MATERIEL: aucun

METHODOLOGIE

3 personnes (A-B-C)

- A raconte une expérience personnelle: "La fois où j'ai eu l'air le plus fou".
- B et C écoutent, observent et notent le non-verbal et la congruence du message verbal et non-verbal (maximim 5 minutes).
- Echange en triade sur les observations et la congruence (5 minutes).
- A leur tour, B et C racontent pendant que A-B et A-C observent et notent.
- Echange après chaque communication.
- Retour en plénière et synthèse: 15 minutes.
- Consigner ses réflexions dans son <u>cahier personnel</u>.

6. CONTACT NON-VERBAL ANONYME

OBJECTIFS

1. Expérimenter un contact non-verbal avec plusieurs personnes.
2. Identifier ses habiletés, craintes, au contact non-verbal.
3. Explorer ses aptitudes à donner et à recevoir.

NOMBRE DE PERSONNES

Illimité. Nombre pair.
Groupe divisé en deux cercles concentriques.

DUREE: 30 minutes environ.

MATERIEL

Bandeaux pour les yeux pour la moitié du groupe (facultatif).

METHODOLOGIE

- Former deux cercles concentriques d'un nombre égal de personnes: groupe A, à l'extérieur, groupe B à l'intérieur, assis, face au centre, en gardant un espace entre chaque personne, les yeux fermés ou bandés. Groupe A debout, derrière le groupe B assis.
- Centration pour A et B (se rendre ouvert, disponible à un contact chaleureux, gratuit, respectueux, respirer).
- Au premier signal du formateur, de la formatrice, le groupe A circule autour du groupe B.
- Au deuxième signal, les personnes A se placent derrière une personne B et posent leurs mains sur les épaules de B, avec l'intention d'établir le meilleur contact possible avec B: le plus chaleureux, gratuit, respectueux possible, pendant 1 minute.

- B se met dans un état d'ouverture et reçoit sans chercher à identifier qui lui donne ce contact.

- Après une minute de contact, le formateur ou la formatrice signale et les personnes A se déplacent vers la droite pour établir avec la personne B suivante, un autre contact d'une minute, et ce, jusqu'à ce que le groupe A ait fait un tour complet ou ait établi un contact avec 8 ou 10 personnes.

- Tout en conservant le silence, interchangez les rôles.

- Il est important que le formateur, la formatrice rappelle aux élèves les points suivants:

  - se centrer
  - respirer
  - garder le silence
  - garder l'anonymat

- Echange en plénière.

- Consigner ses réflexions dans son cahier personnel.

RATIONNEL DE L'EXERCICE

Pour faciliter l'échange en plénière.

Cet exercice fait prendre conscience à l'élève des points suivants:

- aptitudes à donner ou à recevoir;

- réactions ou sentiments face au contact physique: peur, agression, abandon, amour, etc.;

- différences de sensations selon les contacts, malgré le fait que tous les élèves ont l'intention de "donner" le meilleur contact possible;

- difficulté à vivre ce qui est sans chercher à faire intervenir la raison, le jugement, etc.

- significations du contact physique avec une personne âgée, malade, en perte d'autonomie, confuse .. où les attitudes non-verbales importent beaucoup.

7. CONTACT NON-VERBAL ET ECHANGE

OBJECTIFS

1. Expérimenter un contact non-verbal avec plusieurs personnes.

2. Identifier ses habiletés et ses difficultés au contact non-verbal, selon les signes utilisés: yeux ouverts - yeux fermés avec les mains - yeux ouverts avec les mains-langage.

NOMBRE DE PERSONNES

Illimité. Nombre pair.
Groupe divisé en deux cercles concentriques.

DUREE: 20 à 30 minutes, selon le nombre de contacts.

MATERIEL: aucun.

METHODOLOGIE

. Former deux cercles concentriques d'un nombre égal de personnes: groupe A à l'extérieur, groupe B à l'intérieur; les deux groupes assis face à face.

. Centration pour A et B (se rendre ouvert, disponible à un contact chaleureux, gratuit, respectueux, respirer).

. Au signal du formateur ou de la formatrice, A et B établissent un <u>contact visuel en silence</u>, pendant 1 minute.

. Après 1 minute, au signal, contact avec les mains, les yeux fermés (1 minute).

. Au signal, contact visuel et avec les mains (1 minute).

. Au signal, échange verbal sur les perceptions, les sentiments (3 minutes).

. Au signal, le groupe A se déplace vers la droite pour établir un nouveau contact avec la personne B suivante.

. Faire l'exercice 3 à 5 fois, minimum.

. Le silence est de rigueur sauf pendant les 3 minutes d'échange verbal.

. Echange en plénière sur le vécu pendant l'exercice.

. Consigner ses réflexions dans son cahier personnel.

NOTE: Selon que l'on est visuel, auditif, sensitif ou kinesthésique, on privilégie des signes différents pour communiquer.

Il y a aussi les valeurs de chacun et de chacune, les préjugés, les sentiments, les sensations, les habitudes qui interviennent dans nos aptitudes à établir un contact.

8. ATTITUDE PHYSIQUE D'ECOUTE

OBJECTIFS

1. Illustrer, par un mime, une bonne attitude physique d'écoute par rapport à une mauvaise attitude d'écoute.

2. Enumérer les caractéristiques d'une bonne attitude physique d'écoute.

NOMBRE DE PERSONNES

Illimité. Ateliers de 4 à 5 personnes.

DUREE: 15 minutes.

MATERIEL: aucun.

METHODOLOGIE

. Former des ateliers de 4 à 5 personnes.

. Accorder 5 minutes de préparation.

. Consigne: Illustrer une bonne attitude physique d'écoute par rapport à une mauvaise attitude d'écoute.

Ex.: Une personne fait l'enseignant, l'enseignante, 4 élèves écoutent: 1 personne/bonne attitude d'écoute - 3 écoutent plus ou moins.

Ex.: Un aidant face à un aidé
Un parent face à un enfant
Un intervenant face à une personne âgée

9. LES PREMIERES IMPRESSIONS

OBJECTIFS

1. Prendre conscience des premières impressions que l'on suscite chez les autres.

2. Etudier les répercussions des premières impressions et des préjugés sur la communication avec autrui.

3. Etablir un meilleur contact avec le ou la partenaire.

NOMBRE DE PERSONNES: Nombre illimité de dyades.

DUREE: 15 minutes maximum par échange en dyade.

MATERIEL

Local assez grand pour favoriser l'intimité des dyades.

METHODOLOGIE

. Choisir une personne avec qui j'ai le goût d'échanger sur mes premières impressions sur elle et comment ces impressions ou préjugés ont influencé ma communication avec elle depuis le début du cours.

. Utiliser le langage "Je", "Tu" au lieu du on - ça - etc.

. Echange bilatéral.

. Réflexion commune: Maintenant que nous nous connaissons mieux, pouvons-nous mieux communiquer?

. Consigner ses réflexions dans son cahier personnel.

10. EXERCICE DE PERCEPTION SELECTIVE

OBJECTIFS

1. Enumérer ce que chacun et chacune observe.

2. Identifier ce que chacun et chacune n'a pas observé, ce qu'on a refusé de voir, ce qu'on a "imaginé" et pourquoi? (aspects objectifs et subjectifs).

3. Décrire la perception sélective en tant qu'obstacle à la communication.

NOMBRE DE PERSONNES

Illimité, ateliers de 6 personnes.

DUREE: 10 minutes

MATERIEL: Papier et crayon.

METHODOLOGIE

. Chaque atelier de 6 personnes choisit une personne qui sera observée par les 5 autres.

Temps d'observation: 2 minutes.

. Les observateurs écrivent, en silence, chacun pour soi, ce qu'ils ont observé. 3 minutes.

. Echange en ateliers sur les questions suivantes:

- ce que j'ai observé;
- ce que j'étais mal à l'aise d'observer;
- ce que j'ai refusé de voir;
- ce que j'ai interprété;
- ce qui est différent de ce que les autres ont observé.

. Consigner ses réflexions dans son <u>cahier personnel</u>.

. Echange en plénière.

11. JE VOUDRAIS ... MAIS ...

OBJECTIFS

1. Explorer les doubles messages et leur signification.
2. Transposer le contenu en message clair.

NOMBRE DE PERSONNES: Illimité, triades.

DUREE: 20 minutes.

MATERIEL

Local assez grand pour favoriser l'intimité des triades.

METHODOLOGIE: Former les triades A, B et C.

PHASE I
- A s'exprime, B et C écoutent.
- A fait 5 phrases sur un sujet qui le touche.
  Ex.: Je voudrais ... mais ...

  Ex.: Je voudrais t'accompagner au cinéma mais je n'ai pas le temps.
- B et C reprennent ces phrases en message unique.

  Ex.: Je ne veux pas t'accompagner parce que je n'ai pas le temps, j'ai fait un autre choix.
- Feedback de A sur son message réel et les sentiments que suscite le double message.

PHASE II
- Double message - non congruence entre les messages verbal et non-verbal.
- A tour de rôle, B et C expriment un double message: à AC et AB.

Ex.: Oui, j'ai le temps de parler avec toi. Alors qu'au plan non-verbal, la personne recule légèrement, regarde discrètement l'heure.

Les observateurs et observatrices traduisent le message qu'ils ou qu'elles reçoivent.

- Echange en plénière.

- Consigner ses réflexions dans son cahier personnel.

12. EXERCICE D'EXPRESSION DE SENTIMENTS

OBJECTIFS

1. Expérimenter l'expression de sentiments réels face à une personne choisie et leur impact.

2. Analyser l'influence de l'expression des sentiments sur la qualité des communications.

NOMBRE DE PERSONNES: Nombre illimité de dyades.

DUREE: 20 minutes.

MATERIEL: Aucun.

METHODOLOGIE

- Former des dyades: choisir une personne avec qui j'ai envie de partager les phrases suivantes:

  A. Je me sens ... face à toi ...
     J'aime de toi ...
     Je n'aime pas de toi ...

  B. Je reçois ... ou j'entends ...
     Je me sens ...
     (feedback)

- Inverser les rôles.

- Echange

- Consigner ses réflexions dans son <u>cahier personnel</u>.

5.2 L'EVALUATION FORMATIVE

1. EVALUATION FORMATIVE OU SOMMATIVE SUR LA COMMUNICATION

A l'aide d'un vidéo (ex.: Vivre... au jour le jour, O.N.F.,
Au bout de mon âge, R.-C.,
La dernière demeure de Madame Rose, R.-C.)

- sélectionner 20 exemples de communication aidant-aidé ou autre, illustrant la théorie sur la communication;
- les écrire;
- en donner les caractéristiques et les corriger s'il y a lieu;
- questions ouvertes ou fermées (2 exemples);
- distance émetteur-récepteur (2 exemples);
- niveau (2 exemples);
- fonctions de la communication (influencer, aider, etc. (2 exemples), valoriser, permettre l'accomplissement de la tâche...);
- doubles messages verbaux (2 exemples);
- congruence ou non-congruence verbale - non-verbale (2 exemples);
- attitude physique d'écoute (2 exemples);
- messages en "Je", ou "On", "Tu" ou "Nous" indéfinis (2 exemples);
- messages personnalisés ou en principes absolus (2 exemples);
- message non-verbal explicite (2 exemples).

REFLEXION SUGGEREE

L'impact de ces communications sur les personnes concernées.

2. EVALUATION FORMATIVE SUR LES TECHNIQUES ET ATTITUDES D'ECOUTE ET D'AIDE

JEU DE ROLE

- En atelier de 4 personnes, illustrer une relation personne âgée - intervenant ou intervenante où

  1° l'aidant adopte une attitude non-verbale d'écoute
  2° l'aidant utilise quatre (4) techniques différentes

  Préparation: 20 à 30 minutes
  Durée du jeu de rôle: 2 à 5 minutes

- Simulation observée et commentée par le formateur ou la formatrice et par les autres ateliers.

  Cette simulation permet d'évaluer les acquis des élèves sur les techniques et attitudes d'écoute et d'aide et de compléter la formation reçue.

3. PROCESSUS DE RESOLUTION DE PROBLEME SELON CARKHUFF*

En atelier de 4 personnes et à partir d'un problème concret simple (ex.: Achat d'une voiture, choix d'un logement, etc.), élaborer un processus de résolution de problème.

1° Définir le problème.

2° Définir le but à atteindre.

3° Enumérer toutes les solutions possibles.

4° Clarifier la hiérarchie des valeurs.

5° Choisir le moyen d'action en relation avec les valeurs.

6° Appliquer le moyen d'action.

7° Evaluer le résultat du moyen d'action face au but à atteindre.

* Inspiré de: CARKHUFF, Robert R. L'art de résoudre un problème, Ed. Aurèle St-Yves Inc., coll. Service à l'animation, à l'éducation et à l'orientation, Ste-Foy, Québec, 1978, Appendice A et B, p. 159-160.

et de: Laliberté-Laflèche, Denise. Comment aider à résoudre des problèmes, dans l'Infirmière canadienne, mai 1981, p. 14-18.

4. EVALUATION FORMATIVE OU SOMMATIVE

HISTOIRE SOCIALE DE MONSIEUR LANDRY

Questionnaire sur l'histoire sociale de Monsieur Landry*

1. Vos hypothèses sur les problèmes de Monsieur Landry en considérant les aspects physiques, psychologiques et sociaux.

2. Prise de contact avec Monsieur Landry. Imaginez un scénario, un dialogue, entre vous et Monsieur Landry, où vous prenez contact avec lui dans le but de l'aider (10 phrases minimim).

3. En accord avec Monsieur Landry, identifiez un problème en particulier sur lequel vous et lui souhaitez intervenir.

4. Planifiez une intervention (grille de résolution de problème) en composant avec la participation de la personne. Vous imaginez qu'après avoir discuté avec Monsieur Landry, vous résumez l'essentiel du processus.

Eléments de réponse

Question 1
- Réaction dépressive
- Solitude (perte de sa femme, compagnon de travail, éloignement des enfants)
- Deuil non liquidé
- Retraite remise en question
- S'alimente mal
- Isolement physique et psychologique
- Peu d'activités, s'ennuie
- Perte d'estime de soi
- Se sent inutile
- Démuni face aux travaux domestiques et à l'organisation de son temps
- Etc.

Question 2
- Contact direct - chaleureux - empathique
- Reformulation sur le non-verbal
- Supporter et offrir de l'aide
- Respect - langage - autonomie - etc.

Question 4
- Référer au processus de résolution de problème, annexe II - 3

* Voir l'histoire sociale page suivante.

Histoire sociale

Monsieur Landry est âgé de 60 ans. C'est un homme qui demeure dans votre quartier et que vous connaissez depuis de nombreuses années. Vous avez souvent cotoyé ses enfants et lui avez souvent parlé. C'est un homme que vous appréciez beaucoup pour son sens de l'humour et sa vivacité d'esprit.

Monsieur Landry a travaillé les 12 dernières années comme gérant des ventes dans une compagnie de produits agricoles dont le territoire s'étend de Québec aux Iles-de-la-Madeleine. Son travail l'a amené à voyager à travers tout l'Est du Québec plusieurs jours par semaine.

Il y a près de deux ans, Monsieur Landry a dû prendre sa retraite. Le propriétaire de la compagnie venait de "marier sa fille" à un jeune agronome sans travail. Il lui a offert des avantages financiers s'il acceptait de prendre sa retraite.

Comme à ce moment-là, sa femme, que vous avez bien connue aussi, était atteinte d'un cancer et que son état exigeait beaucoup de soins, Monsieur Landry a été soulagé d'avoir cette offre de retraite. Il a donc quitté son travail, heureux de pouvoir profiter des derniers mois qui lui restaient à vivre avec sa femme...

Vous revoyez aujourd'hui Monsieur Landry. Vous ne l'avez pas revu depuis le décès de sa femme, il y a trois mois. Vous avez peine à le reconnaître. Il a beaucoup maigri, semble vidé d'énergie. Lui qui ne cessait de vous taquiner semble aujourd'hui à peine vous reconnaître.

Vos connaissances en gérontologie sur le vieillissement et les besoins psychologiques de la personne âgée vous sensibilisent à ce que vit Monsieur Landry. Vous savez que ses enfants travaillent dans d'autres régions du Québec et soupçonnez qu'il ne doit pas avoir beaucoup de support.

Vous décidez d'intervenir...

5. Evaluation formative

Histoire de cas : Monsieur et Madame Sirois (cas fictif)

Pour simultion de discussion en équipe multidisciplinaire

Les clients: Monsieur et Madame Sirois, 14, rue de l'Anse, Rimouski

Objet de la demande

Orientation de Monsieur Sirois qui, depuis deux ans, par suite d'un ACV (accident cérébro-vasculaire) avec hémiplégie et aphasie, exige des soins physiques que son épouse ne peut assumer seule.

Présentation du couple

Monsieur Sirois est âgé de 73 ans. Menuisier de métier, il a travaillé jusqu'à l'âge de 68 ans, soit jusqu'à sa première crise cardiaque. Il a construit lui-même sa maison qu'il habite depuis son mariage, il y a 50 ans.

Madame Sirois est âgée de 66 ans. Elle est alerte mais sa résistance physique a diminué beaucoup depuis quelques années, à la suite de deux interventions chirurgicales pour éliminer un cancer du sein. Elle a secondé son mari, en faisant la comptabilité.

Le couple est sans enfant. Monsieur et Madame s'aiment profondément.

Problèmes actuels

Monsieur, en raison de ses handicaps physiques et de l'insécurité que cela suscite, exige beaucoup de soins, de présence (de jour et de nuit), de temps et Madame est épuisée. Elle dort peu et l'aide accordée par le CLSC, à savoir un auxiliaire familial, deux fois la semaine, pour le bain surtout, ne lui suffit plus.

Madame pense qu'il est temps pour eux d'avoir de l'aide à plein temps ou de chercher un hébergement sécuritaire où son mari recevra les soins dont il a besoin et où des intervenants pourront la seconder auprès de son mari. Monsieur refuse tout ce qui l'amènerait à quitter sa maison et à être séparé de son épouse pour quelques temps.

Situation financière

Monsieur et Madame ont leur pension de sécurité de la vieillesse et Monsieur reçoit un petit montant de la Régie des rentes du Québec. Leur maison est payée depuis longtemps, mais commence à nécessiter des réparations (Monsieur ne peut plus faire de gros travaux depuis 5 ans). Un voisin s'occupe du gazon et du déneigement. Monsieur le paie 5$ l'heure.

Pour l'instant, vu leurs besoins restreints et leur mode de vie, ce couple n'a pas de problèmes financiers. Occasionnellement, ils paient certains services: livraison de l'épicerie à domicile, taxis pour déplacement, grands ménages). Ils ne peuvent cependant se payer d'autres services et doivent faire preuve de prudence au plan budgétaire.

Situation sociale

Le couple a de nombreux neveux et nièces avec qui il a des contacts chaleureux et fréquents. Il s'est beaucoup engagé, jusqu'à il y a quelques années dans le bénévolat et les organismes paroissiaux. Il a de bons amis et est apprécié dans son quartier.

Aspects psychologiques

Depuis son ACV, Monsieur souffre d'insécurité et de dépression. Il accepte mal ses limites physiques et demande beaucoup d'attention à son épouse. Il se décourage et cherche appui auprès de son épouse. Il devient agressif lorqu'il est question de "déménager".

Madame est une femme sereine, pleine d'entrain, inventive, qui "dorlote" son mari, à qui elle voue une grande admiration.

Elle est fatiguée, épuisée, déçue de voir ses forces diminuer et elle s'inquiète énormément pour l'avenir. Son médecin renforçe son inquiétude en l'informant de ses derniers résultats de tests médicaux. Elle est très malheureuse devant les souffrances et l'agressivité de son mari.

SIMULATION DE JEU DE ROLE

Discussion en équipe multidisciplinaire

Une équipe du CLSC

- un intervenant ou une intervenante en gérontologie
- un infirmier ou une infirmière
- un travailleur social, une travailleuse sociale (chargée de l'évaluation du couple en vue d'un placement éventuel)
- un ou une chef de service, auxiliaire familial
- l'organisateur ou l'organisatrice communautaire du quartier où habite le couple
- le ou la responsable d'un centre de jour

NOTE A ce stade-ci de la formation en gérontologie, les élèves doivent avoir une bonne idée des diverses ressources et alternatives pour les personnes âgées en perte d'autonomie et des rôles des divers intervenants et intervenantes, professionnels et professionnelles. Si besoin est, on peut préciser le rôle de chacun des personnages.

METHODOLOGIE

- Les 6 élèves volontaires lisent en silence l'histoire sociale de Monsieur et Madame Sirois et pigent, au hasard, leur rôle.
- Temps alloué aux élèves volontaires, après lecture de l'histoire sociale, pour se mettre dans la peau de leur personnage - 2 minutes (en silence).
- Inviter les élèves volontaires à mettre en pratique leurs connaissances en communication et sur le processus de résolution de problèmes.

BUT DU JEU DE ROLE

- Les 6 intervenants et intervenantes doivent décider d'un moyen d'aide pour le couple Monsieur et Madame Sirois:

  . moyen adapté à leurs besoins et problèmes
  . moyen réaliste compte tenu des ressources réelles

DUREE DU JEU DE ROLE: 15 minutes

OBSERVATEURS

Les autres élèves observent et notent les points suivants:

. attitude physique et psychologique d'écoute
. techniques d'écoute
. respect dans la communication
. négociation des tâches
. partage des informations
. plan de résolution de problème